

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Salon Rumah Cantique Amanie**

Rumah Cantique Amanie (RCA) Salon dan Spa Muslimah sebagai Pusat Perawatan Wajah, Rambut dan Spa terlengkap hadir untuk para wanita yang ingin selalu tampil cantik, segar dan berseri sepanjang hari dengan cara yang alami dan islami.

Rumah Cantique Amanie di dirikan pada tanggal, 10 Oktober 2010 dengan Outlet pertama sekaligus pusat yang beralamat di Jl. Kinibalu Raya No. 1 Kebun tebeng Bengkulu. Pada awalnya Rumah Cantique Amanie ini dibuka dengan fasilitas yang sangat Terbatas hanya dengan 1 (satu) Bad Perawatan dan 1 (satu) orang karyawan. Alhamdulillah ternyata Rumah Cantique Amanie mendapat sambutan yang sangat luar biasa dari para muslimah, sehingga Rumah Cantique Amanie terus berkembang.

Pada tanggal 02 Juni 2012 Rumah Cantique Amanie membuka Cabang Pertama di Jl. Sedap malam simpang 4 (empat) pantai Bengkulu, yang Grand Openingnya diresmikan langsung oleh Bapak Wali Kota Bengkulu.

Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa Muslimah menyediakan perawatan lengkap:

- *Face Care : Facial, Chemical Feeling, Microdermabrations*
- *Hair Care : Potong, Cuci Blow, Catok, Creambath, Hair Spa, Hair Mask, Rebonding, Smoothing dan Coloring.*

- *Body Care/Spa : Body Massage Aroma Therapy, Body Scrub, Body Masker, Body Bleaching, Sauna / Mandi Uap Rempah dan Mandi Susu.*
- Pijat Refleksi, *Manicure, Pedicure, Ear Candle*, Ratus Vagina, Keriting Bulu Mata, *Breast Therapy*.
- *Bridal* : Busana dan Tata Rias Pengantin

Hampir 3 (tiga) tahun perjalanannya, saat ini Rumah Cantique Amanie sudah melayani lebih dari 10.000 pelanggan 6.000 orang diantaranya adalah MEMBER tetap. Rumah Cantique Amanie memiliki kurang lebih 45 (empat puluh lima) orang karyawan, dengan 2 (dua) orang Manager, 2 (dua) orang beauty Consultant, 4 (empat) orang Staff Administrasi dan 37 *Beautician* (ahli kecantikan/terapis).

Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa Muslimah memiliki *beautician* yang handal dan profesional di bidangnya serta menggunakan peralatan yang modern, fasilitas lengkap dengan desain interior yang nyaman sehingga anda dapat menikmati relaksasi dengan sempurna.

#### **4.2. Karakteristik Responden**

Dalam pencapaian 100 responden penulis gunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mendatangi Rumah Cantique Amanie, peneliti dapat bertemu langsung dengan banyak konsumen dengan karakteristik yang berbeda, dengan tempat tinggal yang berbeda, pekerjaan yang berbeda, pendidikan yang beragam dan umur yang beragam pula. Oleh sebab itu responden yang penulis peroleh dari hasil pengumpulan data di kelompokkan kedalam: kelompok responden menurut umur, kelompok responden menurut pekerjaan, kelompok

responden menurut tempat tinggal dan kelompok responden menurut frekuensi membeli jasa pada Rumah Cantique Amanie. Kemudian selama 5 hari peneliti mengumpulkan data, diperoleh responden yang menurut peneliti memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel (responden penelitian) sebanyak 100 orang. Karakteristik 100 orang responden tersebut disajikan dalam tabel 4.1

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden**

<b>No</b>	<b>Kelompok Responden</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>1</b>	Menurut Umur		
	17 – 20 Tahun	27	27
	21 – 30 Tahun	43	43
	31 – 40 Tahun	20	20
	41 – 50 Tahun	10	10
<b>2</b>	Menurut Pekerjaan		
	SLTA	8	8
	Mahasiswa	14	14
	PNS	29	29
	Swasta	11	11
	Wiraswasta	10	10
<b>3</b>	Tempat Tinggal		
	Dalam Kota Bengkulu	80	80
	Luar Kota Bengkulu	20	20
<b>4</b>	Frekuensi Belanja / Kunjungan		
	2 Kali	20	20
	3 Kali	15	15
	4 Kali	18	18
	5 Kali	25	25
	6 Kali	22	22

Sumber : Hasil Penelitian 2014

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa konsumen Rumah Cantique Amanie dilihat dari faktor umur, konsumen terbanyak berumur 21 – 30 tahun dan paling sedikit 41 -50 tahun. Hal ini disebabkan pada usia 21 – 30 tahun orang masih relatif muda dan mengharapkan penampilan yang menarik dan didukung oleh pendapatan yang mendukung, karena pada usia tersebut umumnya orang sudah mempunyai penghasilan. Sedangkan usia 41 – 50 tahun, umumnya orang sudah kurang mengutamakan penampilan, sehingga sudah kurang mendatangi salon untuk menjaga dan mempertahankan penampilan, dan sebagian dari mereka tidak mengutamakan kualitas salon.

Berdasarkan pekerjaan, konsumen terbanyak adalah PNS dan paling sedikit adalah yang berprofesi wiraswasta. Hal ini disebabkan masyarakat dalam kota Bengkulu banyak yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri atau yang mempunyai penghasilan tetap. Sedangkan masyarakat yang berprofesi Wiraswasta cenderung mempunyai penghasilan tidak tetap.

Menurut tempat tinggal atau domisili, terbanyak konsumen tinggal di kota Bengkulu dan sedikit yang berasal dari luar kota Bengkulu. Hal ini antara lain disebabkan faktor jarak antara tempat tinggal konsumen dengan Rumah Cantique Amanie. Selanjutnya berdasarkan frekuensi kunjungan, terbanyak konsumen sudah melakukan pembelian antara 5 kali, bahkan banyak yang sudah lebih dari 6 kali. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kepuasan yang dirasakan konsumen, sehingga mereka melakukan pembelian ulang atau menjadi pelanggan.



#### **4.3. Analisis Pelayanan Jasa Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa Muslimah Kota Bengkulu**

Tingkat kepentingan konsumen (harapan konsumen) terhadap pelayanan yang dinilai terdiri dari *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Untuk menentukan kriteria tingkat kepentingan (harapan) konsumen, perlu dibuat rank skor dan rentang skala jawaban responden berdasarkan skor, yaitu skor tertinggi dikurangi skor terendah dibagi skor tertinggi sebagai berikut :

$$\frac{5-1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan tabulasi hasil penyebaran kuisisioner yang dilakukan, maka dapat dibuat tabel tanggapan responden terhadap kelima variabel seperti tabel

**Tabel 4.2 Penilaian Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pelayanan Jasa**

NO	PERTANYAAN	Responden Berdasarkan Skor					Jmlh Skor	Rata2 Skor
		STB ( 1 )	KB ( 2 )	CB ( 3 )	B ( 4 )	SB ( 5 )		
	<b><i>Relability (Kehandalan)</i></b>							
1.	Saya berharap terapis mampu memenuhi keinginan saya.	0	7	25	43	25	386	3,86
2.	Saya berharap terapis mampu memberikan rasa nyaman pada saya saat dilayani	0	5	28	43	24	386	3,86
3.	Saya berharap terapis mampu menggunakan alat salon dengan baik	0	8	32	35	25	377	3,77
	Hasil							3,83
	<b><i>Responsive (Daya Tanggap)</i></b>							
1.	Saya berharap terapis mampu bekerja dengan baik saat melayani saya	0	5	29	40	26	387	3,87
2.	Saya berharap terapis memperhatikan kebutuhan saya saat berada disalon	0	4	26	48	22	388	3,88
3.	Saya berharap Terapis mendengar pembicaraan dengan baik	0	5	25	42	28	393	3,93
	Hasil							3,89
	<b><i>Assurance (Keyakinan)</i></b>							
1.	Saya berharap terapis berbicara dengan sopan	0	5	28	41	26	388	3,88
2.	Saya berharap terapis berperilaku sopan pada saya	0	5	28	43	24	386	3,86
3.	Saya berharap terapis berpakaian rapi dan bersih	0	5	29	38	28	389	3,89
	Hasil							3,87
	<b><i>Emphaty (Empati)</i></b>							
1.	Saya berharap terapis berkomunikasi dengan bahasa yang baik	0	7	32	38	23	377	3,77
2.	Saya berharap terapis memberikan perhatian secara individual	0	4	30	38	28	390	3,9
3.	Saya berharap terapis mempunyai tingkah laku yang simpatik	0	7	33	36	24	377	3,77
	Hasil							3,81
	<b><i>Tangibles (Berwujud)</i></b>							
1.	Saya beharap ruang yang digunakan cukup bersih	0	4	33	36	27	386	3,86
2.	Saya beharap saat duduk kursi salon terasa nyaman	0	5	23	44	28	395	3,95
3.	Saya beharap peralatan salon yang digunakan bersih	0	5	30	40	25	385	3,85
4.	Saya beharap salon menyediakan tempat duduk bagi konsumen yang menunggu giliran perawatan dengan cukup	0	7	26	45	22	382	3,82
5.	Saya beharap salon menyediakan perlengkapan lainnya yang dibutuhkan konsumen	0	7	27	38	28	386	3,86
6.	Saya beharap tempat parkir kendaraan tersedia dengan cukup baik	0	6	26	42	26	388	3,88
	Hasil							3,85

**Sumber : Hasil Penelitian 2014**

Berdasarkan rank skor maka dapat dibuat rentang skala jawaban responden sebagai berikut:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Baik

1,81 – 2,60 = Kurang Baik

2,61 – 3,40 = Cukup Baik

3,41 – 4,20 = Baik

4,21 – 5,00 = Sangat Baik

Tabel 4.2 menunjukkan harapan konsumen terhadap pelayanan pada Rumah Cantique Amanie Kota Bengkulu, pada variabel *reliability* nilai tertinggi pada pernyataan nomor 1 dan 2 dengan skor rata-rata 3,86 yang berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (baik). Pernyataan ini berhubungan dengan kemampuan karyawan memenuhi keinginan konsumen dan memberikan rasa nyaman bagi konsumen saat berada di Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa. Nilai terendah pada pernyataan nomor 3 dengan skor rata-rata 3,77 yang berada pada rentang 3,41 - 4,20 (baik). Pernyataan ini berhubungan dengan kemampuan karyawan menggunakan alat salon dengan baik. Secara keseluruhan harapan konsumen dari variabel *reliability* mempunyai skor rata-rata 3,83 yang berada pada rentang skala 3,41 - 4,20 (baik).

Variabel *responsive*, dengan nilai tertinggi pada pernyataan nomor 3 dengan skor rata-rata jawaban responden 3,93 yang berada pada rentang skala 3,41-4,20 (baik). Pernyataan ini berhubungan dengan kemampuan karyawan mendengarkan pembicaraan konsumen dengan baik saat berada di Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa. Secara keseluruhan skor rata-rata harapan konsumen dari variabel *responsive* adalah 3,89 berada pada rentang skala 3,41-4,20 (baik).

Variabel *assurance*, nilai tertinggi pada pernyataan nomor 3 dengan akurat rata-rata jawaban responden 3,93 yang berada pada rentang skala 3,41-4,20 (baik). Pernyataan ini berhubungan dengan kemampuan karyawan Rumah Cantique Amanie berpakaian rapi dan bersih. Nilai terendah pada pernyataan nomor 1 dengan skor rata-rata jawaban responden 3,87 yang berada pada rentang skala 3,41-4,20 (baik), berhubungan dengan kemampuan karyawan berbicara dengan sopan kepada konsumen. Secara keseluruhan skor jawaban responden adalah 3,89 yang berada pada rentang skala 3,41-4,20 (baik).

Variabel *emphaty*, dengan nilai tertinggi pada pernyataan nomor 2 dengan skor rata-rata jawban responden 3,89 yang berada pada rentang skala 3,41-4,20 (baik), berhubungan dengan memberikan perhatian secara individual kepada konsumen. Nilai terendah pada pernyataan nomor 1 dan 3 dengan skor rata-rata jawaban responden 3,9, berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (baik), berhubungan dengan berkomunikasi dengan bahasa yang baik pada konsumen dan karyawan bertingkah laku yang simpatik pada konsumen. Secara keseluruhan skor jawaban responden adalah 3,81 berada pada rentang skala 3,41 - 4,20 (baik).

Variabel *tangibility*, nilai tertinggi pada pernyataan nomor 2 dengan skor rata-rata jawaban responden 3,95 berada pada rentang skala 3,41-4,20 (baik). Pernyataan ini berhubungan dengan konsumen saat duduk di kursi salon terasa nyaman. Nilai terendah pada pernyataan nomor 4 dengan skor rata-rata jawaban responden 3,82 berada pada rentang skala 3,41-4,20 (baik) yang berhubungan dengan tempat duduk yang diberikan bagi konsumen yang

menunggu giliran perawatan dengan cukup. Secara keseluruhan skor jawaban responden adalah 3,85 yang berada pada rentang skala 3,41-4,20 (baik).

#### **4.4. Pelayanan Jasa Karyawan dan Fasilitas Pelayanan**

Kinerja karyawan dan fasilitas pelayanan pada Rumah Cantique Amanie berdasarkan penilaian konsumen setelah dilayani serta fasilitas yang digunakan oleh Rumah Cantique Amanie untuk melayani konsumen yang dilihat dari aspek : *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibelity*. Untuk menentukan tingkat kinerja pelayanan konsumen, perlu dibuat rank skor jawaban responden dan berdasarkan rank skor maka dapat dibuat rentang skala jawaban responden berdasarkan skor, yaitu skor tertinggi dikurangi skor terendah dibagi skor tertinggi sebagai berikut :

$$\frac{5-1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan tabulasi hasil penyebaran kuisisioner yang dilakukan, maka dapat dibuat tabel tanggapan responden terhadap kelima variabel seperti tabel

**Tabel 4.3 Penilaian Rata-Rata Pelayanan Jasa Karyawan Salon Dan Spa Rumah Cantique Amanie (Tingkat Kinerja)**

NO	PERTANYAAN	Responden Berdasarkan Skor					Jmlh Skor	Rata2 Skor
		STB	KB	CB	B	SB		
	<b>Realibility (Kehandalan)</b>	1	2	3	4	5		
1.	Terapis mampu memenuhi keinginan saya.	0	0	23	51	26	403	4,03
2.	Terapis mampu memberikan rasa nyaman pada saya saat dilayani	0	0	26	46	28	402	4,02
3.	Terapis mampu menggunakan alat salon dengan baik	0	5	28	43	24	386	3,86
	Hasil							3,97
	<b>Responsive (Daya Tanggap)</b>							
1.	Terapis mampu bekerja dengan baik dalam melayani	0	0	26	46	28	402	4,02
2.	Terapis memperhatikan kebutuhan konsumen saat berada disalon	0	0	23	50	27	403	4,03
3.	Terapis mendengar pembicaraan konsumen dengan baik	0	7	24	41	28	393	3,93
								3,99
	<b>Assurance (Keyakinan)</b>							
1.	Terapis berbicara dengan sopan	0	0	26	46	28	402	4,02
2.	Terapis berperilaku sopan pada konsumen	0	0	23	50	27	403	4,03
3.	Terapis berpakaian rapi dan bersih	0	6	28	38	28	389	3,89
								3,98
	<b>Emphaty (Empati)</b>							
1.	Terapis berkomunikasi dengan bahasa yang baik pada konsumen	0	0	23	50	27	403	4,03
2.	Terapis memberikan perhatian secara individual pada konsumen	0	6	30	36	28	390	3,9
3.	Terapis mempunyai tingkah laku yang simpatik pada konsumen	0	0	26	46	28	402	4,02
								3,98
	<b>Tangibles (Berwujud)</b>							
1.	Ruang yang digunakan cukup bersih	0	6	30	36	28	390	3,9
2.	Saat duduk kursi salon terasa nyaman		6	23	44	27	395	3,95
3.	Peralatan salon yang digunakan bersih	0	0	23	50	27	403	4,03
4.	Salon menyediakan tempat duduk bagi konsumen yang menunggu giliran perawatan dengan cukup	0	0	26	46	28	402	4,02
5.	Salon menyediakan perlengkapan lainnya yang dibutuhkan konsumen	0	8	27	39	26	386	3,86
6.	Tempat parkir kendaraan tersedia dengan cukup baik	0	0	26	46	28	402	4,02
	Hasil							3,96

Sumber : Hasil Penelitian 2014

Berdasarkan rank skor maka dapat dibuat rentang skala jawaban responden sebagai berikut:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Baik

1,81 – 2,60 = Kurang baik

2,61 – 3,40 = Cukup Baik

3,41 – 4,20 = Baik

4,21 – 5,00 = Sangat Baik

Tabel 4.3 menunjukkan harapan konsumen terhadap pelayanan pada Rumah Cantique Amanie, pada variabel *relaibility* nilai tertinggi pada pernyataan nomor 1 dengan skor rata-rata 4,03 yang berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (baik). Pernyataan ini berhubungan dengan kemampuan karyawan memenuhi keinginan pada konsumen saat berada pada Rumah Cantique Amanie kota Bengkulu. Nilai pernyataan nomor 3 cenderung lebih rendah dengan skor sama yaitu 3,86 berada pada rentang skala 3,41 – 4,20. Pernyataan ini yang berhubungan dengan kemampuan karyawan menggunakan peralatan yang ada pada Rumah Cantique Amanie. Secara keseluruhan skor jawaban responden pada variabel *reliability* adalah 3,97 yang berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (baik).

Variabel *responsive*, dengan nilai tertinggi pada pernyataan nomor 2 dengan skor rata-rata 4,03 yang berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (baik). Pernyataan ini berhubungan dengan kemampuan karyawan memperhatikan kebutuhan konsumen saat berada di Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa. Nilai terendah adalah pernyataan nomor 3 dengan skor rata-rata 3,93 berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (baik). Pernyataan ini berhubungan dengan kemampuan karyawan mendengar pembicaraan konsumen dengan baik saat berada di Rumah Cantique Amanie Kota Bengkulu. Secara keseluruhan skor jawaban responden pada variabel *responsive* adalah 3,99 yang berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (baik).

Variabel *emphaty*, dengan nilai tertinggi pada pernyataan nomor 1 dengan skor rata-rata jawaban responden 4,03 yang berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (baik).

Pernyataan ini berhubungan dengan kemampuan karyawan berbicara menggunakan bahasa yang baik pada konsumen. Nilai terendah pada pernyataan nomor 2 dengan rata-rata skor jawaban responden 3,9 berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (baik). Pernyataan ini berhubungan dengan perhatian secara individual yang diberikan karyawan Rumah Cantique Amanie pada konsumen. Secara rata-rata skor jawaban responden pada variabel *emphaty* adalah 3,98 yang berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (baik).

Variabel *tangibility*, nilai tertinggi pada pernyataan nomor 3 dengan skor rata-rata 4,03 yang berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (baik). Pernyataan ini berhubungan dengan peralatan salon yang digunakan bersih. Nilai terendah pada pernyataan nomor 5 dengan skor rata-rata jawaban responden 3,86 yang berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (baik), berhubungan dengan salon menyediakan perlengkapan lainnya yang dibutuhkan konsumen. Secara keseluruhan skor jawaban responden pada variabel *tangible* rata-rata 3,96 berada pada rentang skala 3,41 – 4,20 (baik).

## **4.5. Pembahasan**

### **4.5.1. Analisis Kepuasan Konsumen Rumah Cantik Amanie Salon Dan Spa Muslimah Kota Bengkulu**

Data tentang harapan konsumen dan kinerja pelayanan yang diberikan Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa akan dibahas berdasarkan gap analisis *Servqual Score*. Pembahasan yang dilakukan mengenai kepuasan konsumen berdasarkan aspek : *Reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*.



Adapun rumus yang digunakan adalah  $Servqual\ Score = Perception - Expectation\ Score$ . selisih skor persepsi dan skor tingkat kepentingan (yang selanjutnya disebut skor gap) menggambarkan tingkat layanan pada Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa kota Bengkulu, berarti juga menggambarkan tingkat kepuasan konsumen.

Untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen diketahui berdasarkan nilai skor gap dari setiap variabel. Dari nilai skor kinerja pelayanan kemudian di kurangi dengan skor nilai harapan konsumen terhadap pelayanan diperoleh skor gap masing-masing variabel. Jika skor gap positif berarti konsumen merasa puas terhadap pelayanan. Nilai skor gap dapat dilihat pada tabel 4.4.

**Tabel 4.4 Skor Gap Untuk Dimensi *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles***

Pernyataan	Kinerja Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Gap Skor
<b><i>Relability (Kehandalan)</i></b>			
Terapis mampu memenuhi keinginan saya.	4,03	3,86	0,17
Terapis mampu memberikan rasa nyaman pada saya saat dilayani	4,02	3,86	0,16
Terapis mampu menggunakan alat salon dengan baik	3,86	3,77	0,09
<b>Rata – Rata Skor</b>	3,97	3,83	0,14
<b><i>Responsive (Daya Tanggap)</i></b>			
Terapis mampu bekerja dengan baik dalam melayani	4,02	3,87	0,15
Terapis memperhatikan kebutuhan konsumen saat berada disalon	4,03	3,88	0,15
Terapis mendengar pembicaraan konsumen dengan baik	3,93	3,93	0
<b>Rata – Rata Skor</b>	3,99	3,89	0,1
<b><i>Assurance (Keyakinan)</i></b>			
Terapis berbicara dengan sopan	4,02	3,88	0,14
Terapis berperilaku sopan pada konsumen	4,03	3,86	0,17
Terapis berpakaian rapi dan bersih	3,89	3,89	0
<b>Rata – Rata Skor</b>	3,98	3,87	0,11
<b><i>Emphaty (Empati)</i></b>			
Terapis berkomunikasi dengan bahasa yang baik pada konsumen	4,03	3,77	0,26
Terapis memberikan perhatian secara individual pada konsumen	3,9	3,9	0
Terapis mempunyai tingkah laku yang simpatik pada konsumen	4,02	3,77	0,25
<b>Rata – Rata Skor</b>	3,98	3,81	0,17
<b><i>Tangibles (Berwujud)</i></b>			
Ruang yang digunakan cukup bersih	3,9	3,86	0,04
Saat duduk kursi salon terasa nyaman	3,95	3,95	0
Peralatan salon yang digunakan bersih	4,03	3,85	0,18
Salon menyediakan tempat duduk bagi konsumen yang menunggu giliran perawatan dengan cukup	4,02	3,82	0,2
Salon menyediakan perlengkapan lainnya yang dibutuhkan konsumen	3,86	3,86	0
Tempat parkir kendaraan tersedia dengan cukup baik	4,02	3,88	0,14
<b>Rata – Rata Skor</b>	3,96	3,85	0,11

*Sumber : Data Diolah, 2014*

Keterangan :

- Skor Gap = diperoleh dari pengurangan skor kinerja pelayanan dikurangi dengan kepentingan (harapan) konsumen.
- Gap positif = konsumen sangat puas
- Gap 0 (nol) = konsumen puas
- Gap negatif = konsumen tidak puas

Sumber: Parasurasman

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa skor gap variabel *reliability* di lihat dari kemampuan karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen mempunyai skor gap positif 0,17, kemampuan karyawan memberikan rasa nyaman pada saat dilayani mempunyai skor gap positif 0,16, dan kemampuan karyawan menggunakan alat salon dengan baik mempunyai skor gap positif 0,09. Hal ini berarti konsumen merasa sangat puas, karena kinerja pelayanan karyawan Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa melebihi harapan konsumen dalam memenuhi keinginan konsumen, serta konsumen merasa cukup puas dengan dengan kemampuan karyawan dalam menggunakan alat salon yang sesuai dengan yang di harapkan konsumen. Sehingga 3 aspek yang dinilai konsumen pada variabel *Reliability* secara keseluruhan membuat puas konsumen.

Variabel *responsive* yang di tinjau dari kemampuan karyawan bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan mempunyai skor positif 0,15, kemampuan karyawan memperhatikan kebutuhan konsumen mempunyai skor positif 0,15, dan kemampuan karyawan mendengarkan pembicaraan konsumen mempunyai skor gap positif (0). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas karena karyawan mampu bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan melebihi harapan konsumen, karyawan memperhatikan kebutuhan konsumen sama dengan

yang diharapkan serta karyawan mau mendengarkan pembicaraan konsumen sama seperti harapan konsumen. Sehingga secara keseluruhan variabel *responsive* mampu memuaskan konsumen pada Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa.

Variabel *assurance* yang dilihat dari kemampuan karyawan untuk berbicara dengan sopan pada konsumen mempunyai skor gap positif 0,14, kemampuan karyawan untuk berperilaku sopan mempunyai skor gap positif 0,17, dan kemampuan karyawan berpakaian bersih dan rapi mempunyai skor gap positif (0). Hal ini berarti kinerja pelayanan karyawan pada variabel *assurance* mampu memuaskan konsumen, karena kesopanan karyawan saat bicara dengan konsumen melebihi harapan konsumen, karyawan berperilaku sopan melebihi dengan yang diharapkan, serta kebersihan dan kerapian pakaian karyawan sama dengan harapan konsumen, oleh sebab itu variabel *assurance* yang dilihat dari 3 aspek seperti yang di kemukakan sebelumnya mampu memuaskan konsumen.

Variabel *emphaty* yang dilihat dari kemampuan karyawan berkomunikasi dengan bahasa yang baik mempunyai skor gap positif (0,26), perhatian secara individual yang diberikan karyawan kepada konsumen mempunyai skor gap positif (0), dan tingkah laku yang simpatik dari karyawan mempunyai skor gap positif (0,25). Hal ini berarti kemampuan karyawan berkomunikasi dengan bahasa yang baik melebihi harapan konsumen, sedangkan kemampuan karyawan untuk

memberikan perhatian secara individual pada konsumen sama dengan harapan, serta tingkah laku yang simpatik dari karyawan melampaui harapan. Sehingga keseluruhan variabel *emphaty* mampu memuaskan konsumen.

Variabel *tangibles* yang di tinjau dari 6 aspek, dimana pada aspek ruang yang digunakan untuk salon cukup bersih mempunyai skor gap positif (0,04), peralatan salon yang digunakan mempunyai skor gap positif (0), kenyamanan saat duduk di kursi salon mempunyai skor gap positif (0,18), tempat duduk yang disediakan bagi konsumen saat menunggu giliran tersedia dengan cukup mempunyai skor gap positif (0,02), perlengkapan lainnya yang digunakan mempunyai skor gap positif (0), dan tempat parkir yang tersedia mempunyai skor gap positif (0,14). Berarti kebersihan ruang untuk salon melebihi harapan, peralatan salon yang digunakan bersih sama dengan harapan konsumen, saat duduk di kursi salon terasa nyaman melebihi harapan, tempat duduk yang disediakan bagi konsumen saat menunggu giliran tersedia dengan cukup melebihi harapan, perlengkapan lainnya sama dengan harapan, serta tempat parkir yang disediakan melebihi dari harapan, sehingga tidak memuaskan konsumen. sehingga memuaskan konsumen.

#### 4.5.2. Tingkat Kepuasan Konsumen

Berdasarkan dengan hasil penyebaran kuisioner diketahui tingkat kepuasan konsumen pada salon Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa. Hal ini berdasarkan skor gap yang diperoleh sebagaimana di tampilkan tabel 4.5

**Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Skor Gap**

Indikator	Skor Gap	Keterangan	Tingkat Kepuasan
<i>Reliability</i>	0,14	Positif	Sangat Puas
<i>Responsive</i>	0,1	Positif	Puas
<i>Assurance</i>	0,11	Positif	Sangat Puas
<i>Emphaty</i>	0,17	Positif	Sangat puas
<i>Tangibles</i>	0,11	Positif	Sangat Puas

*Sunber : Data Diolah, 2014*

Tabel 4.5 menunjukkan tingkat kepuasan konsumen kepada salon Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa Kota Bengkulu. Dimana konsumen merasa sangat puas karena kemampuan karyawan dalam memenuhi keinginan melampaui harapan, konsumen sangat puas terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan kenyamanan karena melampaui harapan. Konsumen cukup puas terhadap kemampuan karyawan dalam menggunakan peralatan karena sama seperti harapan.

Kemampuan karyawan untuk bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan karena melebihi harapan, kemampuan karyawan berbicara sopan pada konsumen cukup memuaskan karena sama dengan harapan, kemampuan karyawan berpakaian rapi dan bersih sangat memuaskan karena melebihi harapan.

Konsumen puas terhadap karyawan berbicara sopan. Karena melebihi dengan harapan konsumen, puas dengan kemampuan karyawan berperilaku sopan karena sama dengan harpan konsumen, sangat puas karena kerapian dan kebersihan karyawan melebihi harapan konsumen.

Kemampuan karyawan berkomunikasi menggunakan bahasa yang baik sangat memuaskan, karena melebihi harapan konsumen. Kemampuan karyawan memberikan perhatian secara individual pada konsumen tidak memuaskan karena kurang memberikan perhatian secara individual, padahal konsumen pada umumnya ingin mendapatkan perhatian, dengan mendapat perhatian dari karyawan, maka konsumen merasa dihargai oleh konsumen. Kemampuan karyawan untuk berperilaku simpatik sangat memuaskan karena melebihi harapan.

Kebersihan ruang pelayanan, peralatan salon yang digunakan bersih tempat duduk yang disediakan saat menunggu giliran, dan tempat parkir yang tersedia dengan cukup baik. Ketiga aspek tersebut melebihi dari harapan konsumen. Namun kenyamanan tempat duduk salon dan perlengkapan lainnya yang dibutuhkan konsumen sama dengan yang di harapkan konsumen.

Berdasarkan kenyataan hasil penelitian, maka Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa untuk kedepannya harus lebih menyediakan peralatan salon yang lebih baik lagi agar para konsumen akan tetap loyal pada Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa kota Bengkulu.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa dicapai terutama karena pelayanan. Kesimpulan hasil penelitian adalah :

1. Variabel *Reliability* sangat memuaskan konsumen, kepuasan tertinggi terhadap kemampuan karyawan dalam memenuhi keinginan konsumen. Karena karyawan umumnya mampu memenuhi keinginan konsumen.
2. Variabel *responsive* sangat memuaskan konsumen, kepuasan tertinggi terhadap kemampuan karyawan mendengarkan pembicaraan konsumen dengan baik. Karena karyawan mendengarkan pembicaraan dengan baik.
3. Variabel *assurance* sangat memuaskan konsumen, kepuasan tertinggi terhadap kemampuan karyawan berlaku sopan pada konsumen. Karena konsumen dapat berlaku sopan pada konsumen.
4. Variabel *emphaty* memuaskan konsumen, kepuasan tertinggi terhadap kemampuan karyawan berkomunikasi dengan bahasa yang baik pada konsumen. Karena karyawan mampu berkomunikasi dengan bahasa yang baik.



5. Variabel *tangibles* memuaskan konsumen, kepuasan tertinggi terhadap kemampuan karyawan menggunakan peralatan salon bersih. Karena umumnya karyawan menggunakan peralatan salon yang bersih.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka disarankan pada Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa di Kota Bengkulu, agar karyawan menggunakan alat salon dengan baik, karena rata-rata konsumen tergolong pada masyarakat ekonomi menengah keatas. Agar kepuasan konsumen dapat meningkat pada masa yang akan datang.

Kemudian bagi peneliti selanjutnya, jika melakukan penelitian terhadap *reliability, responsive, assurance, emphaty dan tangibles* pada Rumah Cantique Amanie di Kota Bengkulu, disarankan agar indikator setiap variabel yang diteliti ditambah sehingga lebih dari tiga indikator.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, Mary jo, 2003, **Service Marketing Integrating Costumer Focus Acroos The Firm, Buston**; Me Graw-Hill
- Dane, FC, 1990, **Research Methods**, California, Brook/cole Publishing Compeny
- Gay, L.R. 1996. **Educational Research; Competencies For Analysis and Aplication**, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc
- Ibrahim dan Husein, 1999, **Jurnal Manajemen dan Bisnis**, Master Manajemen, UNSYIAH
- John, David dan Newstroom, 1995, **Perilaku Keorganisasian**, Erlangga, Jakarta
- Maulana, Agus, 2001, **Manajemen Pemasaran (Strategi dan Program)**, Erlangga, Jakarta
- Moenir HS, 1998, **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia**, Bumi Aksara, Jakarta
- Nitisemito, Alexs, 2003, **Marketing**, Ghalia, Jakarta
- Purnawarman, Trioso, 2004, **Makalah Falsafah Sains**, Institut Pertanian Bogor, Bogor
- Swasta DH, Basu dan Irawan, 2002, **Manajemen Pemasaran Modern**, Liberty, Jakarta
- Singarimbun dan effendi, 1999, **Metodologi Penelitian Survey**, LP3ES, Jakarta
- Tarmizi, 2010, **Analisis Kepuasan Konsumen Atas Jasa Salon Rudy Hadisuwarno Bengkulu**, SKRIPSI, FE-UNIB
- Alfaruqi,Rengga 2011, **Analisis Kepuasan Pelayanan Jasa**, SKRIPSI, FE-UNIB
- Tjiptono, Fandi, 1998, **Strategi Pemasaran**, Andi Offset, Yogyakarta
- Umar, Husein, 1997, **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**, PT Raja Grafindo, Jakarta
- Yazid, 2001, **Pemasaran Jasa (Konsep dan Implementasi)**, Ekonisa, Yogyakarta
- Zeithaml, Valarie A Parasuraman A, and Berry, Leonard, 1990, **Delivering Quality Balancing Costumer and Expectation**, New York, The Free Press

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

Lampiran 1.

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DAN PELAYANAN JASA RUMAH CANTIQUE  
AMANIE SALON DAN SPA KOTA BENGKULU

KUISIONER PENELITIAN

Identitas peneliti:

Nama : Fatiah Nur Fedianti  
Fakultas : Ekonomi Universitas Bengkulu  
Jurusan : Manajemen

Sebelumnya saya mohon maaf telah mengganggu waktu anda. Dalam rangka penyusunan skripsi ini, saya memerlukan data yang berhubungan dengan kepuasan anda terhadap pelayanan **RUMAH CANTIQUE AMANIE SALON DAN SPA**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 jurusan manajemen di fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu. Oleh sebab itu saya meminta kesediaan dan partisipasi anda untuk memberikan tanggapan terhadap pertanyaan/ Pernyataan yang saya sediakan dalam kuisisioner ini, atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Identitas Responden :

1. Nama :
2. Umur :
  - ☐ 17 – 20 Tahun
  - ☐ 21 – 30 Tahun
  - ☐ 31 – 40 Tahun
  - ☐ > 40 Tahun
3. Pekerjaan :
  - ☐ SLTA/Mahasiswa
  - ☐ PNS
  - ☐ Wiraswasta
  - ☐ Lain-lain sebutkan .....
4. Tempat Tinggal :
  - ☐ Dalam Kota Bengkulu
  - ☐ Luar Kota Bengkulu
5. Sudah berapa kali anda menggunakan jasa Rumah Cantique Amanie Salon dan SPA?
  - ☐ 2 kali
  - ☐ 3 kali
  - ☐ 4 kali
  - ☐ 5 kali
  - ☐ 6 kali

Lampiran 2.

Kinerja terhadap pelayanan yang diberikan oleh **Rumah Cantique Amanie Salon dan SPA Kota Bengkulu**

Beri Tanda Centang ( √ ) Pada Pilihan Anda di kolom Harapan dan Kinerja. Jika Sangat Baik (SB), Baik (B), Kurang Baik (KB), Cukup Baik (CB), Sangat Tidak Baik (STB)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		KINERJA				
		STB	KB	CB	B	SB
	<b><i>Realibility (Kehandalan)</i></b>					
1.	Terapis mampu memenuhi keinginan saya.					
2.	Terapis mampu memberikan rasa nyaman pada saat melayani terapi SPA					
3.	Terapis mampu menggunakan alat salon dengan baik					
	<b><i>Responsive (Daya Tanggap)</i></b>					
1.	Terapis mampu bekerja dengan baik dalam melayani					
2.	Terapis memperhatikan kebutuhan konsumen saat berada disalon					
3.	Terapis mendengar pembicaraan konsumen dengan baik					
	<b><i>Assurance (Keyakinan)</i></b>					
1.	Terapis berbicara dengan sopan					
2.	Terapis berperilaku sopan pada konsumen					
3.	Terapis berpakaian rapi dan bersih					
	<b><i>Emphaty (Empati)</i></b>					
1.	Terapis berkomunikasi dengan bahasa yang baik pada konsumen					
2.	Terapis memberikan perhatian secara individual pada konsumen					
3.	Terapis mempunyai tingkah laku yang simpatik pada konsumen					
	<b><i>Tangibles (Berwujud)</i></b>					
1.	Ruang yang digunakan cukup bersih					
2.	Saat duduk kursi salon terasa nyaman					
3.	Peralatan salon yang digunakan bersih					
4.	Salon menyediakan tempat duduk bagi konsumen yang menunggu giliran perawatan dengan cukup					
5.	Salon menyediakan perlengkapan lainnya yang dibutuhkan konsumen					
6.	Tempat parkir kendaraan tersedia dengan cukup baik					

Lampiran 3

Harapan terhadap pelayanan yang diberikan oleh **Rumah Cantique Amanie Salon dan SPA Kota Bengkulu**

Beri Tanda Centang ( ✓ ) Pada Pilihan Anda di kolom Harapan dan Kinerja. Jika Sangat Baik (SB), Baik (B), Kurang Baik (KB), Cukup Baik (CB), Sangat Tidak Baik (STB)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		HARAPAN				
	<b>Realibility (Kehandalan)</b>	STB	KB	CB	B	STB
1.	Saya berharap terapis mampu memenuhi keinginan saya.					
2.	Saya berharap terapis mampu memberikan rasa nyaman pada saya saat dilayani					
3.	Saya berharap terapis mampu menggunakan alat salon dengan baik					
	<b>Responsive (Daya Tanggap)</b>					
1.	Saya berharap terapis mampu bekerja dengan baik saat melayani saya					
2.	Saya berharap terapis memperhatikan kebutuhan saya saat berada disalon					
3.	Saya berharap Terapis mendengar pembicaraan dengan baik					
	<b>Assurance (Keyakinan)</b>					
1.	Saya berharap terapis berbicara dengan sopan					
2.	Saya berharap terapis berperilaku sopan pada saya					
3.	Saya berharap terapis berpakaian rapi dan bersih					
	<b>Emphaty (Empati)</b>					
1.	Saya berharap terapis berkomunikasi dengan bahasa yang baik					
2.	Saya berharap terapis memberikan perhatian secara individual					
3.	Saya berharap terapis mempunyai tingkah laku yang simpatik					
	<b>Tangibles (Berwujud)</b>					
1.	Saya beharap ruang yang digunakan cukup bersih					
2.	Saya beharap saat duduk kursi salon terasa nyaman					
3.	Saya beharap peralatan salon yang digunakan bersih					
4.	Saya beharap salon menyediakan tempat duduk bagi konsumen yang menunggu giliran perawatan dengan cukup					

5.	Saya berharap salon menyediakan perlengkapan lainnya yang dibutuhkan konsumen					
6.	Saya berharap tempat parkir kendaraan tersedia dengan cukup baik					

**Tabulasi Data Skor Jawaban Tingkat Kepentingan Konsumen**

Resp	Rel. 1	Rel. 2	Rel. 3	Rel	Res. 1	Res. 2	Res. 3	Res.	Ass. 1	Ass. 2	Ass. 3	Ass.
1	2	5	3	10	3	4	4	11	3	4	4	11
2	3	4	2	9	4	3	5	12	4	4	4	12
3	4	2	2	8	5	4	5	14	3	3	5	11
4	2	3	5	10	4	3	3	10	4	4	4	12
5	4	4	5	13	4	4	2	10	5	3	5	13
6	4	3	4	11	3	3	2	8	5	4	5	14
7	5	4	4	13	3	3	4	10	5	5	4	14
8	3	4	5	12	5	5	5	15	4	4	4	12
9	3	4	4	11	5	4	4	13	3	3	3	9
10	4	5	4	13	5	5	4	14	3	4	3	10
11	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	4	13
12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	3	3	11
13	5	4	4	13	3	3	5	11	5	5	2	12
14	2	4	4	10	4	4	4	12	3	2	5	10
15	3	3	4	10	4	4	4	12	4	3	3	10
16	4	4	3	11	5	5	3	13	2	4	5	11
17	2	3	4	9	4	4	4	12	3	4	5	12
18	4	4	3	11	5	5	3	13	4	4	4	12
19	4	3	4	11	5	5	4	14	4	4	3	11
20	5	3	5	13	4	4	5	13	3	3	5	11
21	3	5	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13
22	3	4	3	10	3	3	3	9	5	4	3	12
23	4	5	4	13	3	3	4	10	5	5	2	12
24	5	4	5	14	4	4	5	13	4	4	3	11
25	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	3	11
26	5	3	5	13	2	2	5	9	4	4	3	11
27	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	3	11
28	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
29	3	5	3	11	5	3	3	11	5	5	5	15
30	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
31	3	5	5	13	5	3	5	13	5	5	4	14
32	4	5	5	14	5	4	5	14	5	5	3	13
33	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	3	11
34	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
35	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	5	11
36	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	5	11
37	5	4	4	13	4	5	4	13	4	4	4	12



38	3	3	5	11	3	3	5	11	3	3	4	10
39	5	2	5	12	2	5	5	12	2	2	3	7
40	2	5	3	10	5	2	3	10	5	5	4	14
41	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	4	10
42	4	5	2	11	5	4	2	11	5	5	5	15
43	4	5	3	12	5	4	3	12	5	5	4	14
44	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
45	4	3	4	11	3	4	4	11	3	3	5	11
46	3	5	3	11	5	3	3	11	5	5	4	14
47	5	4	4	13	4	5	4	13	4	4	4	12
48	4	3	5	12	3	4	5	12	3	3	3	9
49	5	2	5	12	2	5	5	12	2	2	3	7
50	4	3	4	11	3	4	4	11	3	3	4	10
51	4	3	4	11	3	4	4	11	3	3	3	9
52	4	3	4	11	3	4	4	11	3	3	2	8
53	3	4	4	11	5	4	3	12	4	5	3	12
54	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12
55	5	3	4	12	2	3	5	10	3	2	5	10
56	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11
57	4	3	5	12	4	3	4	11	3	4	4	11
58	3	4	3	10	3	4	3	10	4	3	3	10
59	3	5	5	13	4	5	3	12	5	4	3	12
60	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13
61	5	3	2	10	4	3	5	12	3	4	5	12
62	5	4	3	12	5	4	5	14	4	5	5	14
63	4	5	5	14	5	5	4	14	5	5	4	14
64	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11
65	3	5	3	11	4	5	3	12	5	4	3	12
66	4	2	4	10	4	2	4	10	2	4	4	10
67	4	3	4	11	3	3	4	10	3	3	4	10
68	5	4	5	14	4	4	5	13	4	4	5	13
69	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11
70	5	4	5	14	4	4	5	13	4	4	5	13
71	5	4	5	14	3	4	5	12	4	3	5	12
72	4	3	4	11	3	3	4	10	3	3	4	10
73	4	5	4	13	5	5	4	14	5	5	4	14
74	3	4	3	10	4	4	3	11	4	4	3	11
75	3	5	3	11	5	5	3	13	5	5	3	13
76	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
77	3	4	3	10	4	4	3	11	4	4	3	11

78	2	4	2	8	3	4	2	9	4	3	2	9
79	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
80	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12
81	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
82	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
83	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15
84	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	15
85	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
86	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
87	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
88	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9
89	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12
90	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
91	2	2	3	7	2	2	2	6	2	2	2	6
92	5	5	2	12	5	5	5	15	5	5	5	15
93	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
94	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	15
95	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	15
96	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	12
97	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
98	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	15
99	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12
100	3	3	5	11	3	3	3	9	3	3	3	9
Rata2	3,86	3,86	3,77	11,5	3,87	3,88	3,93	11,68	3,88	3,86	3,89	11,63

**Tabulasi Data Skor Jawaban Tingkat Kepentingan Konsumen**

Resp	Em. 1	Em. 2	Em. 3	Em	Tng.1	Tng.2	Tng.3	Tng.4	Tng.5	Tng.6	Tng
1	3	2	3	8	4	5	5	4	4	3	25
2	4	3	5	12	3	3	4	4	4	5	23
3	2	4	5	11	4	5	3	3	5	3	23
4	3	4	4	11	4	5	5	3	4	5	26
5	4	4	3	11	5	4	3	4	3	3	22
6	4	4	4	12	3	3	3	4	5	4	22
7	3	3	3	9	5	5	5	4	3	2	24
8	4	5	3	12	4	4	4	2	3	2	19
9	5	4	3	12	2	3	5	4	4	4	22
10	5	5	2	12	3	2	3	4	5	4	21
11	4	4	5	13	5	3	2	5	5	4	24
12	4	4	2	10	3	3	4	2	3	5	20
13	4	4	5	13	3	3	5	4	4	4	23
14	4	4	3	11	4	4	4	4	2	4	22
15	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	23
16	3	5	3	11	5	3	5	3	4	3	23
17	4	4	4	12	4	4	4	4	2	4	22
18	3	5	5	13	5	3	5	3	4	3	23
19	4	5	5	14	5	4	5	4	4	4	26
20	5	4	5	14	4	5	4	5	5	5	28
21	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	23
22	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18
23	4	3	3	10	3	4	3	4	4	4	22
24	5	4	4	13	4	5	4	5	5	5	28
25	3	3	5	11	3	3	3	3	4	3	19
26	5	2	5	12	2	5	2	5	5	5	24
27	2	5	3	10	5	2	5	2	2	2	18
28	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	18
29	4	5	2	11	5	4	5	4	4	4	26
30	4	5	3	12	5	4	5	4	2	4	24
31	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24
32	4	3	4	11	3	4	3	4	4	4	22
33	3	5	3	11	5	3	5	3	5	3	24
34	5	4	4	13	4	5	4	5	3	5	26
35	4	3	5	12	3	4	3	4	3	4	21
36	5	2	5	12	2	5	2	5	4	5	23
37	4	3	4	11	3	4	3	4	5	4	23
38	4	3	4	11	3	4	3	4	4	4	22

39	4	3	4	11	3	4	3	4	5	4	23
40	4	3	5	12	3	5	5	4	3	5	25
41	3	4	4	11	3	5	4	3	4	4	23
42	4	5	2	11	3	5	2	4	5	2	21
43	4	4	3	11	5	4	3	4	4	3	23
44	5	4	4	13	3	4	4	5	4	4	24
45	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18
46	5	3	4	12	4	4	4	5	3	4	24
47	4	5	4	13	5	4	4	4	5	4	26
48	2	5	4	11	4	5	4	2	5	4	24
49	3	5	5	13	5	4	5	3	5	5	27
50	5	4	5	14	3	5	5	5	4	5	27
51	3	4	4	11	4	5	4	3	4	4	24
52	3	3	4	10	5	4	4	3	3	4	23
53	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	3	11	4	3	3	4	4	3	21
55	5	5	4	14	3	3	4	5	5	4	24
56	4	4	3	11	3	4	3	4	4	3	21
57	5	5	4	14	5	3	4	5	5	4	26
58	5	5	3	13	5	2	3	5	5	3	23
59	4	4	3	11	5	4	3	4	4	3	23
60	4	4	5	13	4	4	5	4	4	5	26
61	3	3	4	10	4	5	4	3	3	4	23
62	3	3	5	11	3	4	5	3	3	5	23
63	4	4	4	12	4	5	4	4	4	4	25
64	3	3	4	10	4	5	4	3	3	4	23
65	5	4	3	12	5	4	3	2	2	3	19
66	5	4	4	13	4	4	4	5	4	4	25
67	3	4	4	11	5	3	4	3	4	4	23
68	5	5	5	15	5	3	5	5	5	5	28
69	5	4	4	13	4	4	4	5	4	4	25
70	4	5	5	14	4	5	5	4	5	5	28
71	3	5	5	13	3	5	5	3	5	5	26
72	5	4	4	13	3	5	4	5	4	4	25
73	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24
74	3	3	3	9	3	4	3	3	3	3	19
75	2	5	3	10	2	3	3	2	3	3	16
76	3	4	4	11	4	4	3	3	4	4	22
77	3	3	3	9	4	4	3	3	3	3	20
78	3	5	2	10	5	5	4	3	2	2	21

79	2	5	5	12	4	4	4	4	5	5	26
80	3	3	3	9	5	5	3	4	3	3	23
81	3	5	5	13	5	5	4	4	5	5	28
82	3	5	5	13	4	4	3	5	5	5	26
83	2	4	4	10	4	4	4	5	4	4	25
84	4	3	3	10	3	3	5	5	3	3	22
85	3	5	5	13	3	3	4	4	5	5	24
86	3	4	4	11	4	4	3	4	4	4	23
87	3	4	3	10	5	3	4	3	3	3	21
88	4	4	2	10	3	2	5	4	2	2	18
89	3	3	4	10	3	4	3	4	3	3	20
90	5	3	3	11	4	4	5	5	3	3	24
91	5	3	3	11	5	5	2	4	3	3	22
92	3	2	5	10	4	4	3	5	4	3	23
93	5	3	3	11	5	5	4	5	4	4	27
94	5	3	3	11	3	4	4	4	5	5	25
95	4	3	3	10	4	4	4	4	4	5	25
96	3	5	2	10	5	4	4	3	5	5	26
97	5	3	3	11	4	5	3	3	5	4	24
98	4	3	3	10	4	5	5	4	4	5	27
99	4	5	3	12	3	3	4	3	4	5	22
100	2	5	4	11	3	2	5	2	3	5	20
Rata2	3,77	3,9	3,77	11,44	3,86	3,95	3,85	3,82	3,86	3,88	23,22

**Tabulasi Kinerja Karyawan Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa**

Resp	Rel. 1	Rel. 2	Rel. 3	Rel	Res. 1	Res. 2	Res. 3	Res.	Ass. 1	Ass. 2	Ass. 3	Ass.
1	4	5	4	12	5	4	4	13	5	4	4	13
2	3	4	4	9	4	3	5	12	4	3	4	11
3	4	5	3	8	5	4	5	14	5	4	5	14
4	3	3	4	11	3	3	3	9	3	3	4	10
5	4	4	3	13	4	4	2	10	4	4	5	13
6	5	5	4	10	5	5	2	12	5	5	5	15
7	3	4	5	11	4	3	4	11	4	3	4	11
8	5	4	4	14	4	5	5	14	4	5	4	13
9	4	4	3	12	4	4	4	12	4	4	3	11
10	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	3	13
11	4	5	5	14	5	4	4	13	5	4	4	13
12	4	4	3	12	4	4	4	12	4	4	3	11
13	3	4	5	11	4	3	5	12	4	3	2	9
14	4	4	2	12	4	4	4	12	4	4	5	13
15	4	5	3	11	5	4	4	13	5	4	3	12
16	5	4	4	12	4	5	3	12	4	5	5	14
17	4	3	4	11	3	4	4	11	3	4	5	12
18	5	4	4	12	4	5	3	12	4	5	4	13
19	5	3	4	12	3	5	4	12	3	5	3	11
20	4	3	3	12	3	4	5	12	3	4	5	12
21	4	5	5	13	5	4	4	13	5	4	4	13
22	3	4	4	10	4	3	3	10	4	3	3	10
23	3	5	5	12	5	3	4	12	5	3	2	10
24	4	4	4	13	4	4	5	13	4	4	3	11
25	3	4	4	10	4	3	3	10	4	3	3	10
26	5	3	4	10	3	5	5	13	3	5	3	11
27	4	4	4	11	4	4	3	11	4	4	3	11
28	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
29	3	5	5	11	5	3	3	11	5	3	5	13
30	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
31	3	5	5	13	5	3	5	13	5	3	4	12
32	4	5	5	14	5	4	5	14	5	4	3	12
33	5	4	4	14	4	5	5	14	4	5	3	12
34	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
35	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	5	11
36	4	3	3	10	3	4	3	10	3	4	5	12
37	5	4	4	13	4	5	4	13	4	5	4	13

38	3	3	3	11	3	3	5	11	3	3	4	10
39	5	4	2	12	4	5	5	14	4	5	3	12
40	5	5	5	10	5	5	3	13	5	5	4	14
41	3	3	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10
42	4	5	5	11	5	4	2	11	5	4	5	14
43	4	5	5	12	5	4	3	12	5	4	4	13
44	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
45	4	3	3	11	3	4	4	11	3	4	5	12
46	3	5	5	11	5	3	3	11	5	3	4	12
47	5	4	4	13	4	5	4	13	4	5	4	13
48	4	3	3	12	3	4	5	12	3	4	3	10
49	5	3	2	12	3	5	5	13	3	5	3	11
50	4	3	3	11	3	4	4	11	3	4	4	11
51	4	3	3	11	3	4	4	11	3	4	3	10
52	4	3	3	11	3	4	4	11	3	4	2	9
53	4	4	5	12	4	4	3	11	4	4	3	11
54	4	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
55	3	3	2	10	3	3	5	11	3	3	5	11
56	4	4	3	12	4	4	4	12	4	4	4	12
57	4	3	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11
58	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	3	11
59	5	5	4	15	5	5	3	13	5	5	3	13
60	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13
61	3	3	4	8	3	3	5	11	3	3	5	11
62	4	4	5	11	4	4	5	13	4	4	5	13
63	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	4	14
64	3	3	4	9	3	3	4	10	3	3	4	10
65	5	5	4	13	5	5	3	13	5	5	3	13
66	4	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12
67	3	3	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10
68	4	4	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13
69	4	4	3	12	4	4	4	12	4	4	4	12
70	4	4	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13
71	4	4	3	13	4	4	5	13	4	4	5	13
72	4	5	3	10	5	4	4	13	5	4	4	13
73	5	5	5	14	5	5	4	14	5	5	4	14
74	4	4	4	11	4	4	3	11	4	4	3	11
75	5	5	5	13	5	5	3	13	5	5	3	13
76	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
77	4	4	4	11	4	4	3	11	4	4	3	11

78	4	4	3	10	4	4	2	10	4	4	2	10
79	4	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
80	4	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
81	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
82	4	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
83	5	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
84	5	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15
85	4	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
86	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
87	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
88	3	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9
89	4	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
90	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
91	5	4	2	7	4	5	2	11	4	5	2	11
92	5	5	5	12	5	5	5	15	5	5	5	15
93	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
94	5	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15
95	5	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15
96	4	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
97	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
98	5	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15
99	4	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
100	3	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9
Rata2	4,03	4,02	3,86	11,51	4,02	4,03	3,93	11,98	4,02	4,03	3,89	11,94



Tabulasi Kinerja Karyawan Rumah Cantique Amanie Salon dan Spa

Resp	Em. 1	Em. 2	Em. 3	Em	Tng.1	Tng.2	Tng.3	Tng.4	Tng.5	Tng.6	Tng
1	4	2	5	11	2	5	4	5	4	5	41
2	3	3	4	10	3	3	3	4	4	4	35
3	4	4	5	13	4	5	4	5	5	5	46
4	3	4	3	10	4	5	3	3	4	3	35
5	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	39
6	5	4	5	14	4	3	5	5	5	5	46
7	3	3	4	10	3	5	3	4	3	4	36
8	5	5	4	14	5	4	5	4	3	4	43
9	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	39
10	5	5	5	15	5	2	5	5	5	5	47
11	4	4	5	13	4	3	4	5	5	5	44
12	4	4	4	12	4	3	4	4	3	4	38
13	3	4	4	11	4	3	3	4	4	4	37
14	4	4	4	12	4	4	4	4	2	4	38
15	4	4	5	13	4	4	4	5	3	5	43
16	5	5	4	14	5	3	5	4	4	4	43
17	4	4	3	11	4	4	4	3	2	3	34
18	5	5	4	14	5	3	5	4	4	4	43
19	5	5	3	13	5	4	5	3	4	3	40
20	4	4	3	11	4	5	4	3	5	3	38
21	4	4	5	13	4	4	4	5	3	5	43
22	3	3	4	10	3	3	3	4	3	4	34
23	3	3	5	11	3	4	3	5	4	5	40
24	4	4	4	12	4	5	4	4	5	4	42
25	3	3	4	10	3	3	3	4	4	4	35
26	5	2	3	10	2	5	5	3	5	3	36
27	4	5	4	13	5	2	4	4	2	4	38
28	4	3	4	11	3	3	4	4	3	4	36
29	3	5	5	13	5	4	3	5	4	5	44
30	4	5	4	13	5	4	4	4	2	4	40
31	3	4	5	12	4	4	3	5	4	5	42
32	4	3	5	12	3	4	4	5	4	5	42
33	5	5	4	14	5	3	5	4	5	4	44
34	4	4	4	12	4	5	4	4	3	4	40
35	3	3	3	9	3	4	3	3	3	3	31
36	4	2	3	9	2	5	4	3	4	3	33
37	5	3	4	12	3	4	5	4	5	4	41
38	3	3	3	9	3	4	3	3	4	3	32

39	5	3	4	12	3	4	5	4	5	4	41
40	5	3	5	13	3	5	5	5	3	5	44
41	3	4	3	10	4	5	3	3	4	3	35
42	4	5	5	14	5	5	4	5	5	5	48
43	4	4	5	13	4	4	4	5	4	5	44
44	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	40
45	4	3	3	10	3	3	4	3	3	3	32
46	3	3	5	11	3	4	3	5	3	5	39
47	5	5	4	14	5	4	5	4	5	4	45
48	4	5	3	12	5	5	4	3	5	3	40
49	5	5	3	13	5	4	5	3	5	3	41
50	4	4	3	11	4	5	4	3	4	3	37
51	4	4	3	11	4	5	4	3	4	3	37
52	4	3	3	10	3	4	4	3	3	3	33
53	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	40
54	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	39
55	3	5	3	11	5	3	3	3	5	3	36
56	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	40
57	4	5	3	12	5	3	4	3	5	3	38
58	4	5	4	13	5	2	4	4	5	4	41
59	5	4	5	14	4	4	5	5	4	5	46
60	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	40
61	3	3	3	9	3	5	3	3	3	3	32
62	4	3	4	11	3	4	4	4	3	4	37
63	5	4	5	14	4	5	5	5	4	5	47
64	3	3	3	9	3	5	3	3	3	3	32
65	5	4	5	14	4	4	5	5	2	5	44
66	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	40
67	3	4	3	10	4	3	3	3	4	3	33
68	4	5	4	13	5	3	4	4	5	4	42
69	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	40
70	4	5	4	13	5	5	4	4	5	4	44
71	4	5	4	13	5	5	4	4	5	4	44
72	4	4	5	13	4	5	4	5	4	5	45
73	5	4	5	14	4	4	5	5	4	5	46
74	4	3	4	11	3	4	4	4	3	4	37
75	5	5	5	15	5	3	5	5	3	5	46
76	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	40
77	4	3	4	11	3	4	4	4	3	4	37
78	4	5	4	13	5	5	4	4	2	4	41

79	4	5	4	13	5	4	4	4	5	4	43
80	4	3	4	11	3	5	4	4	3	4	38
81	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	50
82	4	5	4	13	5	4	4	4	5	4	43
83	5	4	5	14	4	4	5	5	4	5	46
84	5	3	5	13	3	3	5	5	3	5	42
85	4	5	4	13	5	3	4	4	5	4	42
86	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	40
87	3	4	3	10	4	3	3	3	3	3	32
88	3	4	3	10	4	2	3	3	2	3	30
89	4	3	4	11	3	4	4	4	3	4	37
90	3	3	3	9	3	4	3	3	3	3	31
91	5	3	4	12	3	5	5	4	3	4	40
92	5	2	5	12	2	4	5	5	4	5	42
93	3	3	3	9	3	5	3	3	4	3	33
94	5	3	5	13	3	4	5	5	5	5	45
95	5	3	5	13	3	4	5	5	4	5	44
96	4	5	4	13	5	4	4	4	5	4	43
97	3	3	3	9	3	5	3	3	5	3	34
98	5	3	5	13	3	5	5	5	4	5	45
99	4	5	4	13	5	3	4	4	4	4	41
100	3	5	3	11	5	2	3	3	3	3	33
Rata2	4,03	3,9	4,02	11,95	3,9	3,95	4,03	4,02	3,86	4,02	39,75